



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LOS  
ORGANISMOS DE JUSTICIA, LIMA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Ingrid Mónica Pereda Ylianes

Asesor:

Lic. César A. Smith Corrales

Lima - Perú

2018

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>4</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad problemática .....	8
1.2. Antecedentes .....	9
1.3. Bases Teóricas .....	15
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Objetivos .....	22
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
2.1 Tipo de investigación.....	24
2.2 Población y muestra .....	24
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
2.4 Procedimiento .....	27
<b>CAPITULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
3.1 Resultado 1 .....	28
3.2 Resultado 2 .....	29
3.3 Resultado 3 .....	30
3.4 Resultado 4 .....	31
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
4.1 Discusión.....	33
4.2 Conclusiones.....	34
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 3.1	Gestión de Recursos Humanos	28
Tabla n.º 3.2	Condiciones de trabajo	29
Tabla N° 3.3	Clima laboral	30
Tabla n.º 3.4	Responsabilidad	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 3.1	Gestión de Recursos Humanos	28
Figura n.º 3.2	Condiciones de trabajo	29
Figura n.º 3.3	Clima Laboral	30
Figura n.º 3.4	Responsabilidad	31

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativo en los organismos de justicia, Lima, 2018. El estudio se enmarca bajo el paradigma cuantitativo, la metodología se suscribe a una investigación de campo, no experimental, de tipo descriptivo. La población la conforman 2000 trabajadores administrativos de los organismos de justicia de Lima, y el cálculo de muestra para población finita dio como resultado 322 sujetos de muestra. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la Encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento contentivo de 15 ítems de preguntas cerradas, de selección simple con alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. Para el análisis de datos, se aplicó la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas y figuras a través del análisis estadístico de frecuencia y porcentaje por ítems. Los resultados arrojaron que el 48% sienten que laboran en malas condiciones de trabajo, el 71% consideran que no trabajan en un buen clima laboral y el 45% indican que tienen que asumir las responsabilidades laborales de otras personas. Se concluyó que la gestión de recursos humanos de los trabajadores administrativo en los organismos de justicia en Lima, 2018, es llevada de manera inadecuada, lo cual afecta el clima laboral y con ello el logro de los objetivos institucionales.

**PALABRAS CLAVES:** *Gestión, gestión de RR. HH, clima laboral, condiciones de trabajo, responsabilidad.*

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the management of human resources of administrative workers in the justice agencies in Lima, in 2018. The study is framed under the quantitative paradigm, the methodology is subscribed to a field investigation, not experimental, of descriptive type. The population is made up of 332 administrative workers in the Justice Bodies of Lima, and the sample calculation for a finite population resulted in 195 sample subjects. The data will be collected using the survey technique, using the questionnaire as a 15-item closed-ended questionnaire, with simple selection and alternative answers: always, almost always, sometimes, almost never, never. The validity was verified by expert judgment. For the data analysis, descriptive statistics were applied by presenting tables and figures through the statistical analysis of frequency and percentage by items. The results showed that working conditions, the working environment is always good, there is a considerable percentage of the staff that in their opinions reveal the opposite, considering that they do not have a working tool to accomplish the tasks efficiently, a prevailing closed communication, a staff with little receptivity without a sense of belonging. Also, it was revealed that more than half of the staff have to take on the work of other people who are irresponsibly not fulfilling their duties, which is often because they do not have the equipment and means of work to respond quickly and efficiently, worsening the quality of service to the user. It was concluded that the management of human resources of administrative workers in the justice agencies in Lima, in the year 2018, is carried out in an inadequate manner, which affects the work environment and with it the achievement of institutional objectives.

**KEY WORDS:** Management, RR management. HH, work climate, working conditions, responsibility.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## Referencias

- Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo\\_mm.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. Caracas- Venezuela: Episteme.
- Bonilla, D., & Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. Obtenido de <file:///C:/Users/OLIVER/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- Cardoza, R. (2014). La Administración de Justicia conforme. *Meritum – Belo Horizonte*, 9(2), 279-318. Recuperado el 13 de 10 de 2018, de <http://www.fumec.br/revistas/meritum/article/viewFile/3064/1669>
- Castro, R. (2014). *Gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del Consorcio PRODES La Libertad, 2014*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2794>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3era ed.). D.F, México: McGRAW-HILL.
- Consulting, D. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Lima, Perú: Macro. Recuperado el 19 de 10 de 2018
- Deloitte, C. (Abril de 2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Durango, M. (2015). *Cómo asumir las responsabilidades y errores en el trabajo*. Obtenido de <http://adeccocolombia.blogspot.com/2015/03/como-asumir-las-responsabilidades-y.html>
- Empresa, C. d. (2009). *Medición de clima laboral*. Obtenido de [https://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta*. Obtenido de [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)



- Hernández, A. &. (2015). *Proceso de Gestión de Recursos Humanos en un ámbito universitario*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de [https://www.researchgate.net/publication/313559063\\_Proceso\\_de\\_Gestion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_en\\_un\\_ambito\\_universitario](https://www.researchgate.net/publication/313559063_Proceso_de_Gestion_de_Recursos_Humanos_en_un_ambito_universitario)
- Hernandez, et.al (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGraw Hill.
- Ibarra, L. (2015). *Propuesta de un modelo de administración de gestión humana*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/79393/1/TG01245.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79393/1/TG01245.pdf)
- Infantes, G. (2009). *Ley de Compensación por Tiempo de Servicios*. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/4\\_9482\\_94347.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/4_9482_94347.pdf)
- Juárez, D. (2014). *Gestión de Recursos humanos en las empresas productoras de Banano de aldea Los Encuentros, Coatepeque, Quetzalnango*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Juarez-Deysi.pdf>
- Lois, J. (2015). Obtenido de La responsabilidad del clima laboral
- Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa . (2009). *Medición del clima laboral*. Obtenido de [https://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Orozco, E. (2018). *Orozco (2018) Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osorio Torres, Y., & Zaravia Solano, F. Y. (s.f.). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica* - 2016. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/216>
- Plan de Desarrollo Institucional*. (2009-2018). Obtenido de [http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN\\_DESARROLLO\\_INSTITUCION\\_AL\\_2009-2018\\_110811.pdf](http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN_DESARROLLO_INSTITUCION_AL_2009-2018_110811.pdf)
- Quiroga, A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL PERÚ: LA RELACIÓN DEL SISTEMA INTERNO CON EL SISTEMA INTERAMERICANO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS*. Recuperado el 13 de 10 de 2018, de <https://es.scribd.com/document/348064335/administracion-de-justicia-peru-pdf>
- Ramos, R. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos\\_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos* (1era ed.). Barcelona: UOC.

Rodríguez, L. (2016). *Modelo de Gestión Estratégica del Talento Humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, Y. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado el 17 de 10 de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Stephens, M. R. (2009). *Estadística*. (4ta ed.). D.F: Mc Graw-Hill.